



CA1
T
-M15

MOBILITY PLUS

Transport Canada's Newsletter on Accessible Transportation

Spring 1995



Making our national parks accessible to all

Parks Canada is nearing completion of its National Access Program designed to make national parks and national historic sites across Canada more accessible to seniors and persons with disabilities.

Working closely with its Advisory Council on Disability and its National Seniors Advisory Council, Parks Canada developed extensive plans to ensure accessibility at 118 parks and historic sites in Canada. The plans

(Continued on page 4)



Accessible transportation helps you go places, but what do you do when you get there? Parks Canada is making sure that everyone can enjoy the beauties of Canada's National Parks, as this wheelchair user is doing at Signal Hill, Newfoundland.

INSIDE...

- 3 CARAVAN goes "on the road"
- 6 Update on the National Strategy
- 15 Transport Canada hosts international seminar

- 16 ACAT: your voice at the table
- 19 New help for travellers at Pearson
- 20 Hotel industry opens doors
- 22 Centre spread: Missing links



Message from the Minister of Transport

Canadians with a disability know only too well what it means to be denied access to transportation for want of a ride, good communications or adequately trained carrier personnel. Transport Canada's goal is to close the "accessibility gap," to make every metre of every trip convenient, dignified and barrier-free for travellers with disabilities.



your concerns about accessible transportation. They can then bring these concerns to the table when we meet.

This issue of *Mobility Plus* highlights some of the accomplishments of our partners, both in government and the private sector, ranging from Parks Canada to the Canadian Hotel Association to numerous consumer groups. But we also

need partners to help us promote accessible transportation services. We need consumer organizations to alert their memberships, to tell them where services are and encourage them to use these services. We need industry to reach out to these potential customers.

And remember, there are 4.2 million Canadians, 42 million Americans, and more than 40 million Europeans with a disability. All of them, and their families, are potential travellers. Industry should be asking itself: "What can I do to get their business?"

Canada has a world-wide reputation for leadership in improving accessibility. Although much remains to be done, we can take pride in what we have accomplished. We intend to keep working toward the goal of access for all, and, with the cooperation of our partners across Canada, I'm confident we'll reach it.

Douglas Young

Thanks to the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities, we can see some significant advances in making transportation more accessible.

One of the objectives of the Strategy has been to combine federal efforts with those of other partners to make major, visible improvements in accessibility. Transport Canada has been working hard to encourage the growth of partnerships to promote accessible transportation for several years.

The national training programs that Transport Canada co-funded with Air Canada, Marine Atlantic, VIA Rail and the Canadian Bus Association are a good example of partnership with industry. So is the work of ACAT, the Advisory Committee on Accessible Transportation.

The contribution made by these Committee volunteers, who represent both consumers and industry, is invaluable. I urge everyone to contact their ACAT representative — you'll find their names in this issue of *Mobility Plus* — and express



Transport
Canada

Transports
Canada

Gouvernement
Publications

CAI
T
-MS6

Place de Ville
Tower "C"
26th Floor - ACCD

Your file Votre référence

Our file Notre référence

June 6th, 1995

Dear Mobility Plus Readers:

NATIONAL STRATEGY FOR THE INTEGRATION OF PERSONS WITH DISABILITIES (1991-1996)

As you may be aware Transport Canada is one of the ten departments participating in the five-year National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities. This Program is scheduled to sunset March 31, 1996. The Department's objective in this Strategy is to work in partnership with the industry and improve access to Canada's national transportation system.

In an effort to work with our industry partners during the final year of the Strategy we have developed a map-gap project. To illustrate, the different modes of accessible transportation now available across the country as a result of the National Strategy are displayed on maps in the centre of the attached "Mobility Plus" newsletter. Areas where accessible transportation is missing are also apparent with this model.

Interconnectivity between modes is very important to all travellers and even more so for travellers with disabilities because any missing link in the transportation chain means an unsuccessful trip. While the department has accomplished a lot with its industry partners, there still remain various gaps across the country.

If you are in an area where there is clearly a gap in accessible transportation, we encourage you to make the appropriate carriers/operators aware of these programs so they can apply and take advantage of the federal funding. Specific program criteria and an application form can be obtained by calling 1-800-665-6478. It should be noted that a decision will be reached within 60 days after receipt of a complete application form and we will **no longer be accepting applications after December 1, 1995.**

There are over 4.2 million Canadians, 42 million Americans and over 40 million Europeans with disabilities and the population continues to age. Travellers with disabilities also travel with colleagues and family; therefore, these numbers could potentially double. During these difficult economic times it is important to look for

Canada

(National parks, continued from page 1)

The show moves from school to school in a moving van. When set up at a college or university, CARAVAN covers nearly 1,000 square feet—the size of the infield of a major league baseball stadium. The show uses more than 20 televisions, a 25-unit speaker system and nearly one mile of electrical wiring.

At the show's nine "stations," each with its own theme, visitors can discover how household appliances can be operated with a fingertip control unit or learn the latest techniques in injury prevention.

Themes include sensitivity training, prosthetics, communications, computers, prevention, sports, daily living, lifestyle and transportation.

The show is sponsored by *Disability Today Magazine*, Dominion of Canada General Insurance Company and Chrysler Canada. Funding for the project comes from major Canadian corporations, non-profit disability organizations, the National Transportation Agency and Transport Canada. For scheduling information or requests for showing, contact Karen Penner at *Disability Today* at (416) 259-5744. ■



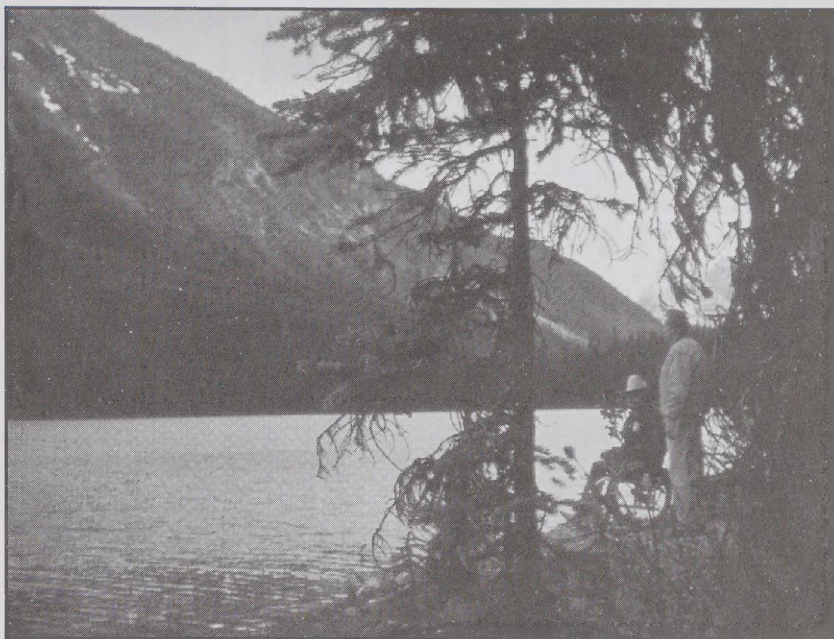
Parks Canada is making it possible for people with a disability to experience the full range of recreational activities in Canada's National Parks.

examined all the major activities and themes of each facility.

Bob Fern, Chief of Parks Canada's National Access Program, says that "If a person can't directly access an experience that is a major part of a national park, then we have found ways of bringing that experience to an accessible location," using live video, microphones, elaborate photo albums with samples, and scale models.

In implementing these improvements, Parks Canada

developed the Access Series of manuals (see box) to provide guidelines for the design of facilities, exhibits and programs. In addition, all front-line staff have received extensive training in how to deal with seniors and persons with all types of disabilities.



People with a disability, their friends and families make up an important market for tourism operators.

Access Series



Design Guidelines for Media Accessibility



Canada

As part of its commitment to making its facilities and programs accessible to all, Parks Canada developed the Access Series of manuals to help meet the needs of seniors and persons with disabilities.

The series provides guidelines for the design of facilities, exhibits and programs. Manuals in the series were developed in association with various user groups and published under the authority of the Minister of Canadian Heritage. Five manuals have been published to date.

Design Guidelines for Media Accessibility, which deals with exhibits, signs, audio-visual presentations and publications, is one of the most successful of the series. Distributed for Parks Canada by the Canadian Paraplegic Association, this manual is very popular in the United States, especially with the National Forest Service and the American Association of Museums. Increasing demand from countries such as Britain, France and Australia has prompted a third reprint of this manual.



Update on the National Strategy

It's been more than four years since Mobility Plus first began keeping you posted on developments under the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities. This is the latest report on progress toward making Canada's transportation system accessible to everyone.

As you may know, Transport Canada's Accessible Transportation Program (ATP) seeks to close the "accessibility gap" and make every metre of every trip convenient, dignified and barrier-free for travellers with disabilities.

Recent Transport Canada activities in this area include the announcement by Transport Minister Douglas Young of financial contributions to 42 transportation operators to help improve access to transportation for seniors and persons with disabilities.

These partnership agreements with the transportation industry serve as incentives for the improvement or acquisition of boarding systems for intercity buses and trains, airport ground transportation, taxis and rental vehicles at airports.

The contributions support a range of services, from an accessible taxi in Red Deer, Alberta, to

disability awareness training in Montreal, to an accessible lift in Musquodoboit, Nova Scotia.

Other improvements include the establishment of mobility clubs, workshops and training for industry staff and funding towards accessible vehicles for small urban and rural communities.

The Minister said he was pleased to see that industry has taken up the challenge to make their services accessible to all of their customers.

"These partnerships between government and industry are a positive step towards ensuring that all Canadians have access to a safe and integrated transportation system," he said.

The contributions comprise \$1.5 million of the \$24.6 million Transport Canada has earmarked for 1991-96, as part of the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities.

Update on the National Strategy

Currently, there are 4.2 million Canadians, 42 million Americans and over 40 million Europeans with a disability. This market, along with an aging population, contributes to the growing demand for accessible and integrated transportation.

For more information on Transport Canada's Accessible Transportation Program or a complete list of accessible transportation services funded in part by the the National Strategy, please call 1-800-665-6478 voice or TTY 1-800-823-3823.

Training

Air Canada training program breaks down barriers

An Air Canada training program is breaking down barriers and changing employee attitudes towards people with a disability.

Partially funded by Transport Canada, the intensive four-hour training session instructs in-flight, ramp, customer sales and service personnel, and customer service managers on how to assess and respond to the needs of customers with disabilities.

Employees also learn how to help customers who require assistance move around the airport—such as



Participant's in Air Canada's training program are learning how to provide better service to people with a disability.

boarding an airplane or transferring from terminal to terminal.

"Participants are very enthusiastic," says program instructor Jean Constantineau. "The desire to help was always there, but now they know how to approach persons with disabilities and are more aware of their needs."



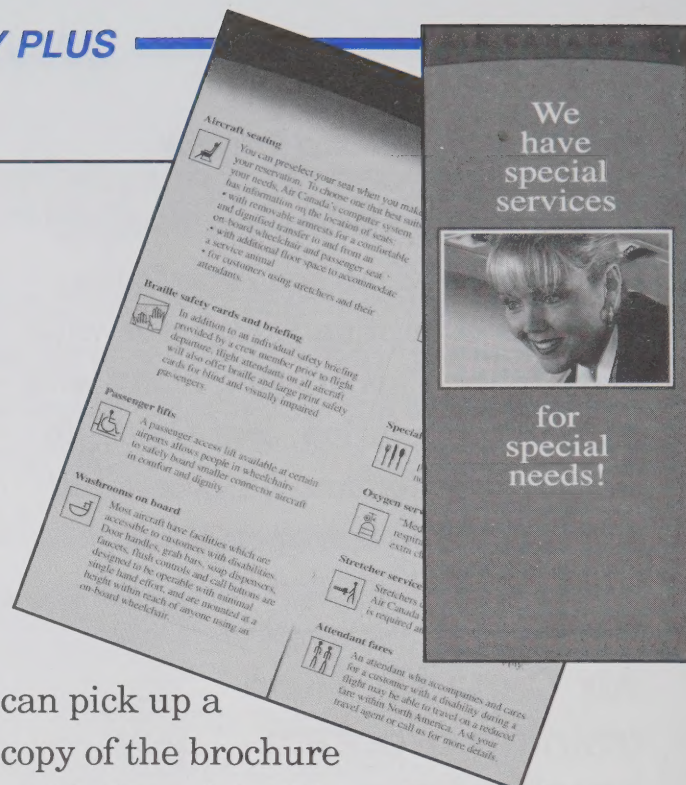
Update on the National Strategy

Employees in Montreal and Toronto have already completed the training. This year, Air Canada plans to train employees in the rest of Canada as well as in the United States.

"We are convinced that our passengers with disabilities will see a big difference in the way they are served," says Al Graham, Vice-President, Customer Service.

"Our objective in developing this training program is clear: to give our customers with disabilities a travel experience equal in comfort and convenience to that offered to other passengers."

Air Canada has produced a brochure to tell people about the services it offers for customers with special needs, from pre-selected seating to boarding cards that indicate a customer's condition. You



can pick up a copy of the brochure at Air Canada's ticket offices and airport ticket counters, or by contacting:

Ms. Doreen Riley
Merchandising Coordinator
Air Canada
Headquarters Complex, 5th Floor
P. O. Box 1400
Postal Station St. Laurent
Montréal, Québec
H4Y 1H4
Tel: (514) 422-5579
Fax: (514) 422-5598

Training

Awareness training a hit at Inter-Canadien

Participants gave rave reviews to Inter-Canadien's sensitivity training program.

"Employees were very happy with the training," says Katia Cyr, Coordinator, Corporate Communications.

Thanks to funding from Transport Canada, Inter-Canadien was able to offer awareness training to ramp and flight attendants. The program instructs attendants on how to approach persons with disabilities and

Update on the National Strategy

how to ask the right questions. The intensive two-hour course is a re-qualification for flight attendants, who receive sensitivity training during their apprenticeship.

“We are considering holding the course every year as a review for flight attendants,” says Cyr. Inter-Canadien is proud that it is among the first of the air carriers to provide this type of training to employees.

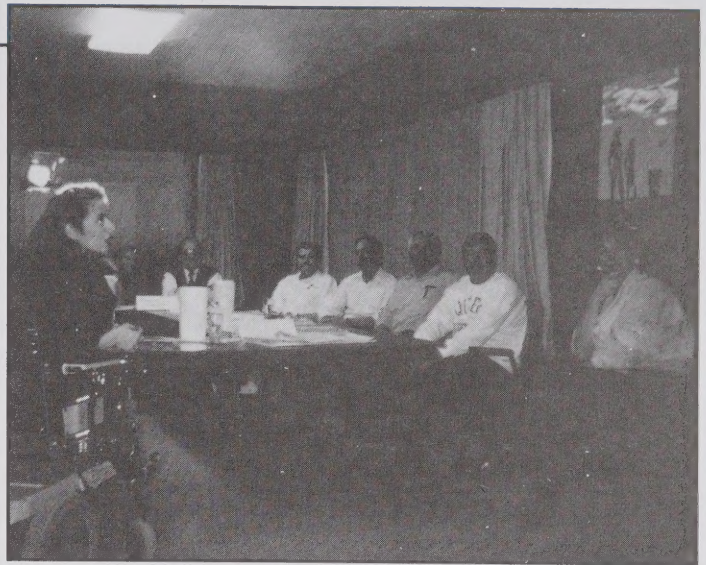
“While the benefit is really for the customer, Inter-Canadien benefits by being able to provide better service and a finer touch.”

Training

Accessibility on track at VIA Rail

VIA Rail’s cross-country training blitz to help employees deliver quality service to persons with disabilities is an overwhelming success. Of the 1,200 of VIA Rail’s 1,800 targeted employees who have already taken the course, all but one said they found the course worthwhile.

With the help of funding from Transport Canada under the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities, Handidactis, a Montréal non-profit organization,



An instructor from Handidactis explains to Inter-Canadien staff how to approach persons with disabilities and how to ask the right questions.

helped VIA Rail produce a video using actors with disabilities and VIA Rail customer service employees.

In the video, the actors discuss their disabilities, how they have learned to live with them and what others can do to help. They then act out a scene in which a VIA Rail employee assists them. A brief text on the screen outlines the steps an employee should take in a similar situation.

Handidactis also helped VIA Rail develop a related training program ➔

Update on the National Strategy

and delivered two intensive sessions (one in French, one in English) to VIA Rail's own trainers, who, in turn, are giving the course to front-line employees from coast to coast.

"Training our employees to be sensitive to persons with disabilities is important to VIA," says Jean-Pierre Marcellin, Manager of Technical Training in VIA Rail's Human Resources section. "With this 16-hour course, they had the chance to live with several disabilities for short periods of time, as well as to learn

how to assist passengers with special needs."

"We're already perceived as a Canadian leader in providing service to passengers with disabilities," he says, "and we want to continue that reputation."

The VIA Rail record speaks for itself: customer complaints are down, and employee satisfaction is up. "Our employees are now more at ease when dealing with persons with disabilities," says Marcellin. "That means they can provide more efficient, more sensitive service—and that's great."

*Training***Learning by example**

Earphones that impair hearing, goggles that distort vision, devices that impede movement—Marine Atlantic employees used these and other aids during recent training sessions to experience and learn about the special needs of passengers with disabilities. Marine Atlantic operates the ferry system on Canada's east coast that carries over 2 million passengers a year.

"The program was quite successful," says Gordon Cotton, one of Marine Atlantic's two in-house

trainers. "Employees experienced the obstacles that persons with disabilities sometimes face when carrying out tasks the rest of us take for granted, such as eating a meal or reading a sign."

A Montreal-based sensitivity training firm, Handidactis, helped Marine Atlantic's trainers put together the program and a video. The in-house trainers then delivered the course to Marine Atlantic employees.

To date, Marine Atlantic has trained approximately 760 employees across the region and hopes to train the rest of its staff in 1995.



Training

Awareness training takes off at Calgary International Airport

An innovative awareness training program at the Calgary International Airport is helping to improve services to travellers with special needs.

The modular program—a collaborative project of the Calgary International Airport, Deaf and Hard of Hearing Services (Calgary region), and Transport Canada—is free to participants and open to everyone who works within the airport community.

The program focuses on four main areas: Physical Mobility, Hearing Loss, Vision Loss and Seniors. The program manual also deals with cognitive disabilities and using appropriate language.

The sessions and manuals are intended to augment or complement existing sensitivity training provided by employers. The four, two-hour awareness training modules, which focus on how to assist seniors and travellers with a disability, will continue to be presented on the first, second, third and fourth Tuesday of every month.

Presenters are knowledgeable consumers with first-hand experience

of what they are teaching.

Participants learn how to respond to travellers with special needs and assist them with dignity and courtesy. Those who complete the four modules receive a personalized certificate of participation in the Program.

Bryce Paton of the Calgary Airport Authority says the Authority is “thrilled” with the success of the program since its inauguration in May 1994.

“We’ve had a wide variety of tenant and service partners in the airport participate, and both the participants and our customers have told us of the many benefits resulting from this very important training.

“Not only are we able to transfer these benefits to better service for travellers, but also to our personal lives outside the airport. We look forward to continuing to host the weekly sessions and expect participation will continue to grow.”

The Program is particularly relevant in light of a recent regulation by the National Transportation Agency concerning “Personal Training for the Assistance of Persons with ➡

Update on the National Strategy

Disabilities,” which came into effect January 26, 1995.

Colin Cantlie, Project Coordinator and current Vice-Chair of ACAT, says that the program “makes for good customer relations, good business and, most of all, promotes understanding.”

For more information, contact Colin Cantlie at (403) 278-0437 (v/tty) or fax (403) 278-4645.

Workshops

Opening the lines of communication

A workshop organized by the Canadian Council of the Blind (CCB) highlighted the need to raise awareness of existing accessibility services to the blind community.

Held in Ottawa last year and co-funded by Transport Canada, the workshop brought together government representatives, transportation service providers and CCB delegates to discuss the concerns of clients who are blind or vision-impaired.

Because these clients are not always aware of existing services, the participants discussed ways to promote them. To help open the lines

of communication, the CCB will dedicate space to transportation issues in its monthly newsletter.

Participants also discussed how to sensitize people in the transportation industry to the needs of consumers who are blind or vision-impaired and how to add more services.

In their recommendations to Transport Canada, participants suggested that all major Canadian carriers dedicate a 1-800 line for the exclusive use of persons with disabilities and that airport terminals replace their current television monitors, which are too small to read, with larger ones.

The workshop is a key part of a three-year project by the CCB to identify and address the transportation needs of the blind community. The CCB intends to publish the results of the project next year.

Workshops

Good news for the deaf community

For people who are deaf or hard of hearing, the accessibility gap may become a little smaller this year, thanks to a two-year project

Update on the National Strategy

coordinated by the Canadian Association of the Deaf (CAD). Co-funded by Transport Canada, the project surveyed the transportation needs of deaf consumers.

CAD began by consulting members of the deaf community to identify what services existed and what was still needed. Next, CAD contacted transportation service providers from the air, rail, bus and ferry sectors to determine the current level of accessibility services.

The research indicated that the needs of persons with mobility and visual impairments received the most emphasis, while the needs of persons who are deaf or hard of hearing

received less attention. However, many services were already in place, including visual fire alarms, pay-TTY and electronic destination signs.

CAD followed up this initial research with cross-country workshops, held in major Canadian cities during 1994. Representatives from the transportation industry met with members of deaf associations to develop an action plan for improving accessibility. Participants were pleased with the outcome of the workshops and reported a strong spirit of collaboration.

CAD will release a final report detailing recommendations later this year.

Mobility Club

Closing the gap in Newfoundland

Transport Canada welcomed a Newfoundland addition to the *Access for All* family in 1994 with the creation of the *Mobility Club for the Greater Stephenville Area*.

The Canadian Paraplegic Association (CPA) in St. John's will sponsor the club through Transport Canada. They will also coordinate the club's activities, including

purchasing a van, recruiting a driver/dispatcher, and raising the funds necessary to start the club and keep it going.

Sean Fitzgerald, the association's spokesperson, says, "The real challenge is financial. After the federal and provincial governments have kicked in their share, the community takes over funding the service." ➡

Update on the National Strategy

The mobility club should be up and running in Stephenville by late spring or early summer. One van will be in operation, and users will have to pay a small fee that will hopefully be less than the cost of a taxi.

Communications

Poster campaign gets the word out

Transport Canada has an important message about accessible transportation that it wants to share.


Look for our poster at airports and other public places, where you'll also find pamphlets containing a complete list of accessible transportation services funded in part by the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities. Transport Canada hopes to have the poster displayed by national consumer organizations, hospitals, banks and other places where people will see it.

In this final year of the National Strategy, Transport Canada is concentrating on informing Canadians about where accessible

"We need from 40 to 100 users to make the club viable," says Fitzgerald, "and we don't anticipate a problem with finding that number in Stephenville."



You can find pamphlets containing a complete list of accessible transportation services that are funded in part by the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities at displays, like the one above, at Pearson International and Macdonald-Cartier airports.

transportation is available. If you or someone you know requires accessible transportation, call 1-800-665-6478 or TTY 1-800-823-3823 and ask for a copy of our brochure. 

Transport Canada hosts international seminar

Transport Canada played host to an international seminar on accessible transportation, held last June in Montreal.

The International Seminar on Exchange of Information and Experience on North American and European Development of Accessible Transportation provided a forum for an exchange of information and experience on a broad range of matters related to transportation accessibility.


Delegates from 12 countries shared their successes, expanded their knowledge and discovered common ground in their efforts to improve accessibility for travellers.

Panel discussions covered such topics as Policy Positions, Legislation and Regulatory Framework, Accessibility Technologies in Transportation, and Accessibility Program Initiatives. Exhibits included displays of accessible technologies and services by industry as well as by Transport Canada, the National Transportation

Agency and the Quebec Ministry of Transport.

In his message to seminar participants, Transport Minister Douglas Young said that Canada is proud of its track record in promoting transportation accessibility.

“We fully expect to put the new ideas and information gleaned from the presentations and discussions at the seminars to good use as we move ahead with policy and regulatory development, communications and programs under our National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities,” he said. “Canada also remains open to working jointly with other countries to improve accessibility around the globe.”

The seminar also laid the groundwork for possible trade opportunities. Marketing the emerging accessible transportation technologies among participating countries may help lower barriers to international travel for people with disabilities. 

ACAT: your voice at the table

The Advisory Committee on Accessible Transportation (ACAT) is one of the key vehicles the Minister of Transport uses when making decisions on accessible transportation.

The Committee brings together representatives from industry, consumer organizations and advocacy groups to discuss issues related to accessible transportation.

Its strength lies in the diversity of its membership. For example, consumers know what it means to have their plans upset for want of a lift or a ramp. Industry representatives know how difficult it is to run a profitable business, even without added expenditures to improve accessibility.

ACAT puts them all at the same table where they can debate, discuss and eventually come up with solutions to take back to their constituents.

The Committee stresses cooperation, not confrontation. One of its most important contributions is to identify key areas of concern, then

come up with solutions acceptable to a broad range of interested parties.

Colin Cantlie, ACAT's Vice-Chair, says the ACAT process has made positive contributions to federal transportation policy.

"To have representatives from government, industry and the consumer in the same room, at the same table, discussing concerns affecting all three parties—well, that is a feat," says Cantlie.

In addition to advising the Minister, the Committee may also be consulted by officials from Transport Canada and the National Transportation Agency. As representatives of organizations with a national base, ACAT members provide a reliable reading of opinion, which is why membership is limited to groups that are national in scope.

Representatives include delegates from organizations of and for seniors and persons with disabilities, as well as certain industry organizations. Committee members are invited to participate by the Minister. ACAT's Chair,

chosen annually by the committee members from among their ranks, reports directly to the Minister of Transport.

ACAT is an outstanding demonstration of partnership in action. If you want to have a voice at the table when transportation accessibility is discussed, contact your representative today.

"It is vital that Canadians become aware of the activity of ACAT and help the process," says Cantlie. "Our work is never done. We must inform and encourage all Canadians to work hard for Canada and a first-class transportation for all Canadians."

Advisory Committee on Accessible Transportation

Eric Norman
Council of Canadians
with Disabilities (CCD)
108 Memorial Drive
Gander, Newfoundland
A1V 1A8
(709) 256-8630
FAX (709) 256-7087

Denis Whiteley
Canadian Rehabilitation Council
for the Disabled (CRCD)
20578 - 48B Avenue
Langley, B.C.
V3A 3P9
(604) 530-2440
(416) 250-7490 (CRCD Toronto)
FAX (604) 873-0166

Theresa Swedick
Canadian Association
of the Deaf (CAD)
P.O. Box 2165
Winnipeg, Manitoba
R3C 3R5
FAX (204) 878-3990
Bell Relay: 1-800-267-6600

George Gaudet
Learning Disability Association
of Canada (LDAC)
9 Marjorie Crescent
South Port, P.E.I.
C1A 7V1
(902) 569-4333 (H)
FAX (902) 368-5830

Jim Sanders
National Director
Government Relations &
International Services
Canadian National Institute
for the Blind (CNIB)
320 McLeod Street
Ottawa, Ontario
K2P 1A3
(613) 563-4021
FAX (613) 563-1898

Eric Boyd
Managing Director
Canadian Paraplegic
Association (CPA)
Suite 320
1101 Prince of Wales Drive
Ottawa, Ontario
K2C 3W7
(613) 723-1033
FAX (613) 723-1060

Geraldine Braak
Canadian Council of the Blind
(CCB)
4527 Cook Avenue
Powell River, B.C.
V8A 3M1
(604) 485-5028
FAX (604) 485-7372

Chris Bellchamber
One Voice Seniors Network
(Canada) Inc.
109 Cottonwood Avenue
Sherwood Park, Alberta
T8A 1X8
(403) 467-8737
FAX (403) 490-1438


Iris Boshes
Executive Director
Canadian Hearing Society
(CHS)
271 Spadina Road
Toronto, Ontario
M5R 2V3
(416) 964-9595 (Voice)
(416) 964-0023 (TTY)
FAX (416) 964-2066




Colin Cantlie
Current Vice-Chair
Canadian Hard of Hearing
Association (CHHA)
207 Parkland Rise S.E.
Calgary, Alberta
T2J 4K7
(403) 278-0437
FAX (403) 278-4645

Ed Pennington
General Director
Canadian Mental Health
Association (CMHA)
2160 Yonge Street
Toronto, Ontario
M4S 2Z3
(416) 484-7750
FAX (416) 484-4617

Connie Laurin-Bowie
Coordinator, Government
Relations
Canadian Association for
Community Living (CACL)
Kinsmen Building
York University
4700 Keele Street
Downsview, Ontario
M3J 1P3
(416) 661-9611
FAX (416) 661-5701

André Leclerc (Kérout) 
Confédération des organismes
provinciaux des personnes
handicapées du Québec
(COPHAN)
4545 Pierre-de-Coubertin
C.P. 1000, Succursale M
Montréal (Québec)
H1V 3M7
(514) 252-3104
FAX (514) 254-0766
(514) 987-9907 (COPHAN)

Lawrence Poole
Current Chair
Kérout 
4545 Pierre-de-Coubertin
C.P. 1000, Succursale M
Montréal (Québec)
H1V 3R2
(514) 252-3104
FAX (514) 254-0766

Ron Ross
Canadian Association of
Independent Living Centres
(CAILC)
R.R. 17
3319 Oliver Road
Thunder Bay, Ontario
P7B 6C2
(807) 935-2532
FAX (807) 935-2028

Terry Ohman
Executive Director
Alliance of Canadian Travel
Associations (ACTA)
1729 Bank Street
Suite 201
Ottawa, Ontario
K1V 7Z5
(613) 521-0474
FAX (613) 521-0805

Michael Skrzypczak
Naval Architect
Marine Atlantic
100 Cameron Street
Moncton, New Brunswick
E1C 5Y6
(506) 851-3707
FAX (506) 851-3791

Dr. Gerald Hodge
National Advisory on Aging
427 East Tenth Street
North Vancouver,
British Columbia
V7L 2E5
(604) 987-9953
FAX (604) 998-8765

Paul Coté
Vice-President
VIA Rail Canada Inc.
2 Place Ville-Marie
Montréal, Québec
H3B 2G6
(514) 871-6382
FAX (514) 871-6652

Al Cormier
Executive Vice-President
Canadian Urban Transit
Association (CUTA)
55 York Street, Suite 901
Toronto, Ontario
M5J 1R7
(416) 365-9800
FAX (416) 365-1295

Howard Goldberg
Vice-President & Secretary
Air Transport Association of
Canada (ATAC)
99 Bank Street, Suite 747
Ottawa, Ontario
K1P 6B9
(613) 233-7727
FAX (613) 230-8648

David Long
Executive Director
Canadian Bus Association
(CBA)
610 Alden Road, Suite 201
Markham, Ontario
L3R 9Z1
(905) 513-1728
FAX (905) 513-0624

Dave Leonhardt
Manager, Public Affairs
Services
Canadian Automobile
Association (CAA)
1775 Courtwood Crescent
Ottawa, Ontario
K2C 3J2
(613) 226-7631
FAX (613) 225-7383



New help for travellers at Pearson

The Canadian Airlines International counter at Pearson International Airport's Terminal 3 in Toronto is the site of a demonstration that may help revolutionize communication for travellers with difficulty hearing, speaking or reading.

Using a device called Translaid, the airline's customers and agents can now communicate with one another, even if they use different languages. Customers with difficulty hearing, speaking or reading can also use Translaid to check in and communicate with the agent about the details of their flight.

Translaid was developed by Rutenberg Design Inc. of Kanata, Ontario, and Montreal software developer On/Q Corporation, with financial support from Transport Canada's Transportation Development Centre. An earlier prototype of the device has been tested at Dorval Airport, outside of Montreal.

Translaid consists of two linked computer terminals. One side is used by the customer, the other by the agent.

On the customer's side, the colour computer screen displays the

available languages in high-contrast blue and yellow. Although Translaid has the capacity for 16 languages, the Pearson demonstration uses the eight languages commonly used in airports in Toronto, Montreal and Vancouver: German, Spanish, Italian, English, French, Japanese, Russian and Mandarin.

The agent's computer screen displays a menu of basic questions and instructions related to air travel, such as "Do you want an aisle seat?" or "Please proceed to gate 10."

Agent and customer can carry on a conversation through Translaid, even if they use different languages. The customer indicates his or her language preference by touching the screen. When the agent selects a question or answer on his or her screen, the customer's screen displays it visually, in the selected language, and graphically. It also "speaks" in the selected language.

"We developed Translaid to provide a dignified way for travellers with difficulty hearing, speaking or reading to communicate with airline personnel," says Rutenberg. "We ➡

added the foreign-language capability because we needed a larger market to make the device commercially viable."

Although the computer's database of questions and answers was designed for use at an airline check-in counter, any data can be used in any of 16 languages. That means Translaid could also be used to help customers and service agents communicate at bus, train, immigration, tourist, bank and hotel counters.

Rutenberg gives some of the credit for Translaid's success to Transport Canada's Technology Transfer Program. "It's a very worthwhile program," he says. "Small companies like ours can't afford to bring

products like Translaid to the market without help."

For more information on Translaid, please contact:

Uwe Rutenberg
Rutenberg Design Inc.
320 Legget Dr., Suite 128
Kanata, Ontario
Canada K2K 1Y5
Tel: (613) 599-8668
Fax: (613) 599-8669

Transportation Development Centre
Technology Transfer Program
800 René-Lévesque Blvd. West
Montréal, Québec H3B 1X9
Tel: (514) 283-0061
Fax: (514) 283-7158

Hotel industry opens doors

Early in 1995, the Hotel Association of Canada (HAC) will launch a national program to make hotel accommodations more accessible to persons with disabilities and seniors. The program has been developed in partnership with the Status of Disabled Persons Secretariat of Human Resources Development Canada (HRDC) and various disability organizations.


The Association expects that, by the end of the program, all 291,000 employees of the hotel industry in Canada will be trained in the fundamentals of meeting the service requirements of seniors and people with disabilities. At the same time, over 25,000 supervisory personnel will be trained at advanced levels.

Accommodating Seniors and People with Disabilities, a standards



The Hotel Association of Canada (HAC) is working to make hotel accommodations more accessible to seniors and persons with a disability. The program was developed in partnership with the Status of Disabled Persons Secretariat of Human Resources Development Canada (HRDC) and various disability organizations.

The new program will build on these standards to develop training videos and manuals, signage and marketing plans. Training sessions will be led by professional trainers, including people from disability groups. Accessibility standards will become part of the regular inspection and accrediting process.

The program will benefit more than 4.2 million persons with disabilities, as well as provide hotels with an opportunity to increase business. Luna Bengio, Program Officer with HRDC's Disabled Persons Participation Program, says that creating more accessible buildings and improving public awareness may also open up employment opportunities for people with disabilities. 

manual produced by Access Canada, provides hotel operators with specific requirements for four levels of accessibility. The manual was developed by the Alberta Hotel Association in cooperation with various user groups.

***Mobility Plus* is published under the authority of Minister of Transport Douglas Young.**

We would like to receive your comments and suggestions.

Please write or call:

**Joanne St-Onge, Editor
Mobility Plus
Transport Canada
Place de Ville, Tower "C"
26th floor – ACCD
Ottawa, Ontario
K1A 0N5**

**Telephone: 1-800-665-6478 voice
or TTY: 1-800-823-3823**

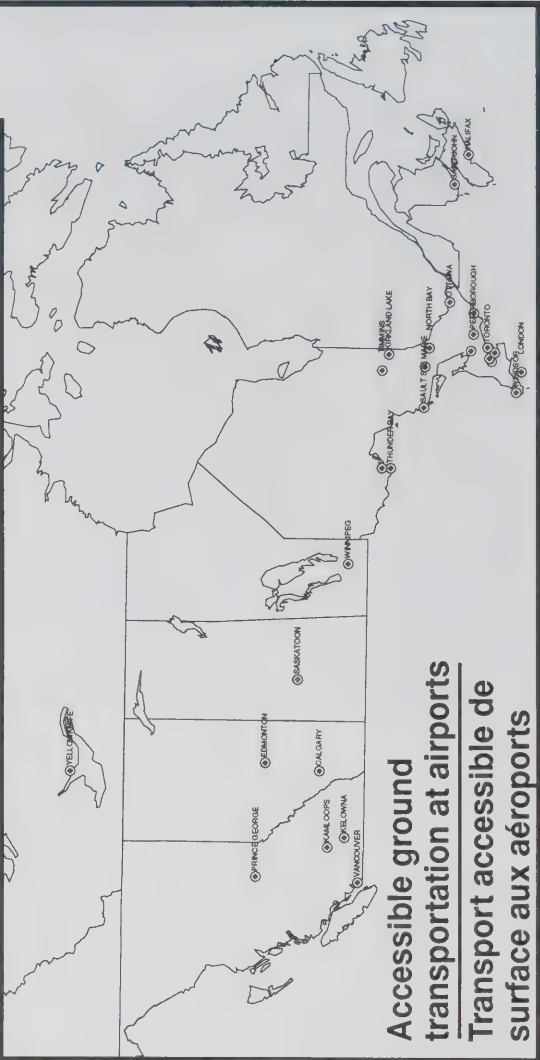
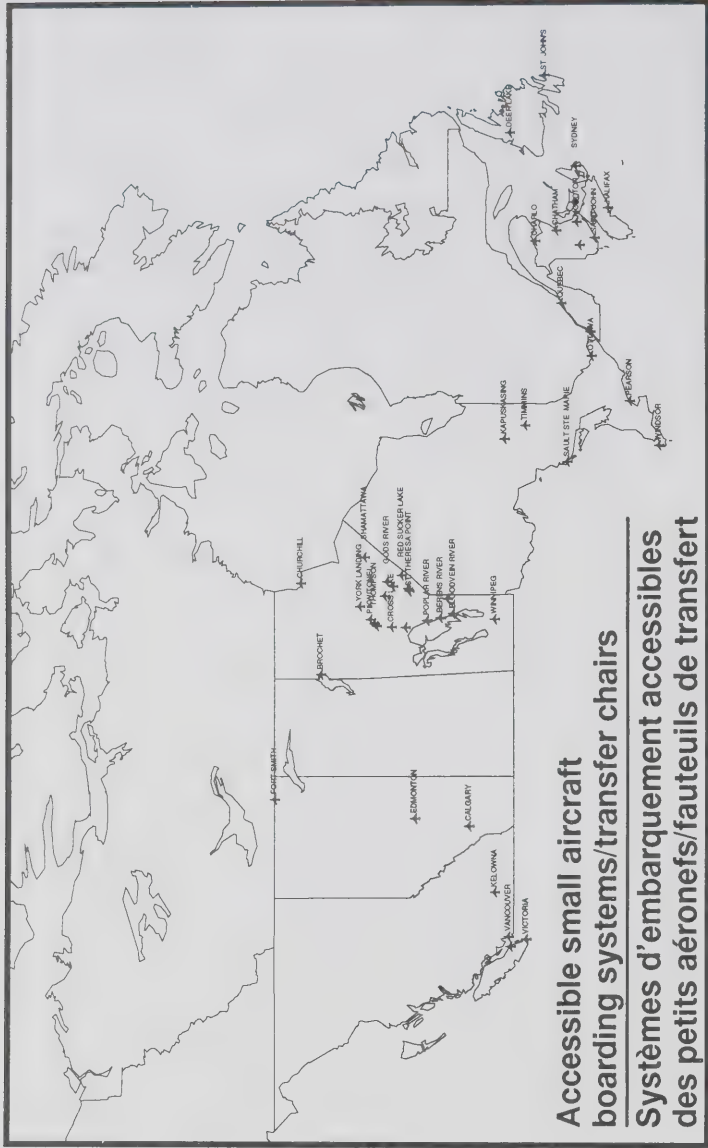
**This publication is available in
braille and on audio cassette.**

Missing links

Because Canada's transportation network is really many systems joined together, an "accessibility gap" anywhere in the network means travellers with a disability may lose their mobility and freedom of choice.

Transport Canada's Accessible Transportation Program (ATP) is helping to close these accessibility gaps. As you can see from the maps on this page, the past four years of the National Strategy for the Integration of Persons with Disabilities have seen a lot of progress in closing these gaps. But, as the maps also show, there is still room for improvement.

Now, in the last year of funding under the National Strategy, Transport Canada is focusing on the missing links. Strategies include getting the word out, telling Canadians where services exist and where more work is required. If you want to know more about where accessible transportation is available, send for a copy of our free brochure. If you think your area needs a service that could be funded under the Accessible Transportation Program, contact Transport Canada for more information.



Châinons
manquants

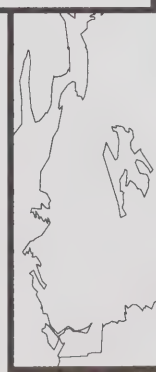




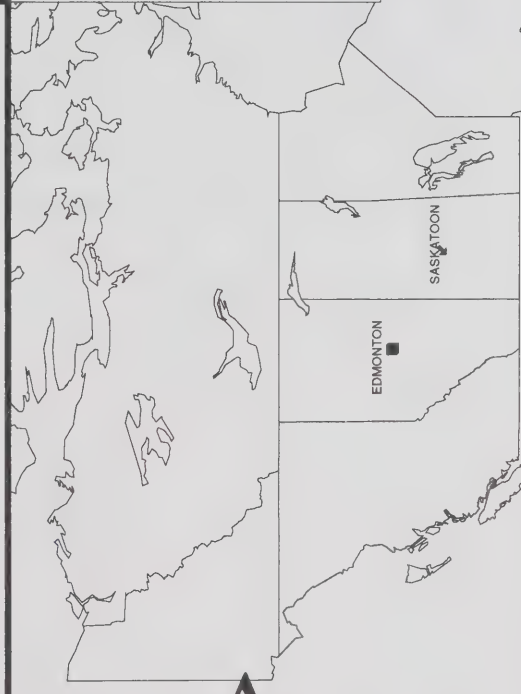
Accessible airport rental vehicles **Véhicules de location accessibles** **aux aéroports**

Note: 24 - 72 hours advanced booking may be required. General information and telephone numbers are available in Transport Canada's list of accessible services.

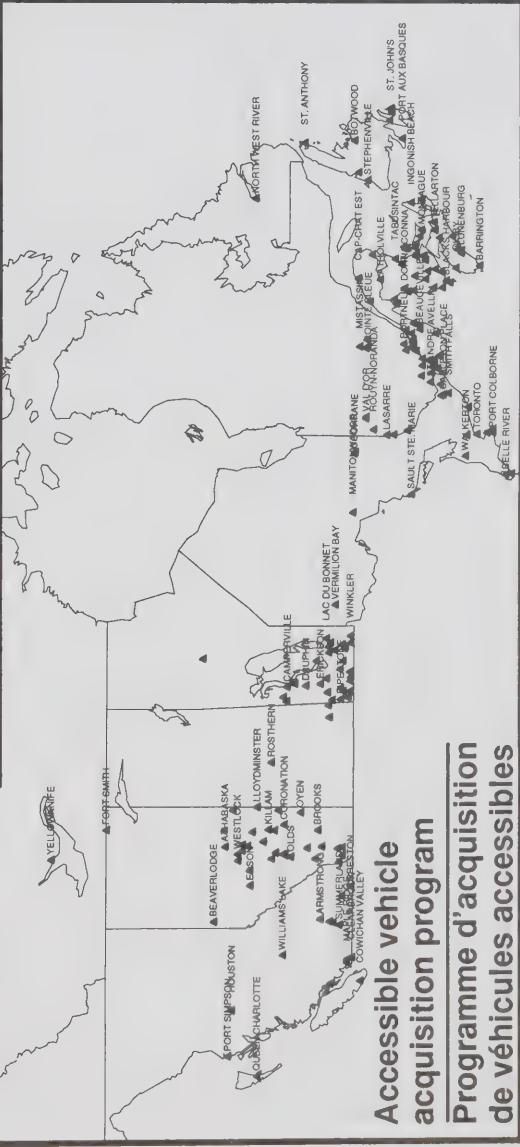
Note : Des réservations de 24 à 72 heures à l'avance peuvent être exigées. Les renseignements généraux et numéros de téléphone sont disponibles sur la liste des services de transport accessibles de Transports Canada.



Accessible vehicle acquisition program **Programme d'acquisition de véhicules accessibles**



Intercity bus companies providing accessible transportation services **Compagnies d'autobus interurbains offrant des services de transport accessible**



conséquent, lorsqu'il manque un «chaînon», un voyageur handicapé peut perdre sa mobilité et sa liberté d'action.

Le Programme de transports accessibles (PTA) de Transports Canada aide à fournir ces chaînons manquants. Comme le montrent les cartes sur cette page, il y a eu beaucoup de progrès réalisés sur ce plan au cours des quatre premières années de la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées. Cela dit, elles montrent aussi qu'il reste toujours des points à améliorer.

LEGEND/LÉGENDE

BUSSES/AUTOCAR(S)

- ★ ACADIAN LINES
- ✱ CAN-AR COACH SERVICE (Charter/Autocar nolisé)
- CONNASSEUR INC. (Airport Charter/Aéroport, Autocar nolisé)
- GREYHOUND
- ↓ MOLLOY'S TRANSPORTATION
- ◆ NORTH SHORE BUS LINES
- ◆ PACIFIC WESTERN (Airport/Aéroport)
- ◆ SASKATCHEWAN TRANSPORT
- SMT (EASTERN) LTD.
- SYMCHA TRANSPORTATION (Airport Charter/Aéroport, Autocar nolisé)
- ▲ TOUR LACOURSÈRE
- TRENTWAY-WAGER INC. (Charter/Autocar nolisé)

2
1
2
11
1
1
12
2
1
5
2
5

Maintenant, dans la dernière année de la Stratégie nationale, Transports Canada concentre ses efforts sur ces chaînons manquants. Parmi les stratégies adoptées,

mentionnons que Transports Canada veut informer les Canadiens et Canadiennes des services qui existent et des points à améliorer. Si vous voulez en savoir plus long sur les services actuels de transport accessible, demandez à recevoir notre brochure gratuite. Si vous estimez qu'un service dont votre région a besoin pourrait être financé dans le cadre du PTA, communiquez avec Transports Canada pour obtenir plus de détails.

L'Association des hôtels du Canada (AHC) s'efforce de rendre l'hébergement plus accessible aux aînés et aux personnes handicapées. Le programme a été mis au point en collaboration avec le Secrétariat des personnes handicapées de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et diverses organisations au service des personnes handicapées.



Dans le cadre du nouveau programme, on fera appel à ces normes pour élaborer des documents vidéo et des manuels de formation, et pour établir des plans de marketing et de signalisation. Les séances de formation seront animées par des formateurs professionnels, dont des représentants des groupes de personnes handicapées. En outre, les normes d'accessibilité feront partie intégrante de l'inspection régulière et du processus d'accréditation professionnelle. Le programme profitera à plus de 4,2 millions de personnes handicapées, et permettra aux hôtels d'élargir leur marché. Luna Bengio, agente du Programme de participation des personnes handicapées de DRHC, souligne que la construction d'édifices plus accessibles et une meilleure sensibilisation du public pourraient également créer des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées.

et aux personnes handicapées, *Accommodating Seniors and People with Disabilities*, publié par Accès Canada, fournit aux exploitants hôteliers les exigences relatives à quatre niveaux d'accessibilité. Le document a été élaboré par l'Alberta Hotel Association (AHA), en collaboration avec divers groupes d'utilisateurs.

Accès Direct est publié avec l'autorisation du ministre des Transports Douglas Young.

Nous aimerions recevoir vos commentaires et suggestions. Veuillez vous adresser à :

Joanne St-Onge
Rédactrice en chef
Accès Direct
Transports Canada
Place de Ville, tour C
26^e étage, ACCD
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Téléphone : 1 800 665-6478
Pour les personnes ayant une déficience auditive : 1-800-823-3823

Cette publication est disponible en braille et sur audio-cassette.

Le secteur hôtelier ouvre ses portes

partie attribuable au Programme de transfert de technologie de Transports Canada. « Il s'agit d'un programme très utile, car de petites entreprises comme la nôtre ne pourraient mettre en marché des produits comme Translaïd sans aide financière. »

Pour plus de renseignements sur Translaïd, communiquez avec :

Uwe Rutenberg
Rutenberg Design Inc.
320, promenade Legget, pièce 128
Kanata (Ontario)
Canada K2K 1Y5
Tél. : (613) 599-8668
Télécopieur : (613) 599-8669

Centre de développement des transports
Programme de transfert de technologie
800, boul. René-Lévesque ouest
Montréal (Québec) H3B 1X9
Tél. : (514) 283-0061
Télécopieur : (514) 283-7158

d'ouïe, d'élucution ou de vision de communiquer en toute dignité avec le personnel des lignes aériennes, souligne Uwe Rutenberg. Nous avons ajoutée la possibilité de communiquer dans des langues étrangères afin d'avoir accès à un marché plus vaste et de rentabiliser le dispositif.»

Bien que la base de données des questions et réponses ait été conçue pour le comptoir d'enregistrement d'une ligne aérienne, on peut consulter toute autre base de données dans l'une ou l'autre des 16 langues. Ainsi, on pourrait utiliser Translaïd pour communiquer avec les proposés aux comptoirs des services d'autocars, de trains, d'immigration, d'information touristique, d'opérations bancaires et de réservation d'hôtel.

Monsieur Rutenberg reconnaît que le succès de Translaïd est en

Au début de 1995, l'Association des hôtels du Canada inc.(AHC) lancera un programme pour accroître l'accessibilité des installations hôtelières aux aînés et personnes handicapées. Le programme a été élaboré en collaboration avec le Secrétaire à la condition des personnes handicapées de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et différents organismes pour personnes handicapées.

L'Association prévoit que d'ici la fin du programme, les 291 000 employés du secteur hôtelier au Canada auront reçu une formation sur les principes de base permettant de répondre aux exigences des aînés et personnes handicapées. Parallèlement, plus de 25 000 superviseurs recevront une formation plus poussée. Le recueil des normes relatives aux services d'hébergement offerts aux aînés

Nouveaux services pour les voyageurs à l'aéroport international Pearson

L'écran du terminal du client affiche les langues disponibles en bleu et jaune très contrastés. Bien que le système permette de communiquer en 16 langues, l'appareil en démonstration à l'aéroport Pearson fait usage des huit langues les plus utilisées aux aéroports de Toronto, Montréal et Vancouver : allemand, espagnol, italien, anglais, français, japonais, russe et mandarin.

L'écran de l'agent affiche un menu de questions et directives de base portant sur le transport aérien comme : «Desirez-vous un siège près de l'allée?» ou «Veuillez vous rendre à la porte 10».

Les agents et les voyageurs

peuvent donc engager une

conversation grâce à Translaïd,

même s'ils parlent des langues

différentes. Le client n'a qu'à

indiquer la langue qu'il préfère

utiliser en touchant l'écran. Lorsque

l'agent choisit une question ou une

réponse sur son écran, elle est

aussitôt affichée sur l'écran du client,

dans la langue choisie et sous forme

graphique. Elle est de plus «énoncée»

dans la langue choisie.

«Nous avons conçu le système

Translaïd afin de permettre aux

voyageurs qui ont des problèmes



Le comptoir des Lignes aériennes Canadien International, situé à l'aérogare 3 de l'aéroport international Pearson à Toronto, sert actuellement à la démonstration d'un nouveau service qui pourrait révolutionner les communications destinées aux voyageurs qui ont une déficience visuelle ou auditive, ou qui ont un problème d'élucution.

Grâce à l'appareil Translaïd, les

clients et les agents de Canadien

International peuvent maintenant

communiquer entre eux, même s'ils

parlent des langues différentes. Les

clients qui ont une déficience auditive

ou visuelle, ou qui ont des difficultés

d'élucution peuvent aussi utiliser

Translaïd pour s'enregistrer et

demandar les détails du vol à l'agent.

Translaïd a été conçu par la société

Rutenbergs Design Inc., de Kanata

(Ontario), et la société de conception de

logiciels On/Q de Montréal, avec l'aide

financière du Centre de développement

des transports de Transports Canada.

On a mis à l'essai un premier prototype

de l'appareil à l'aéroport de Dorval, en

banlieue de Montréal.

Le système Translaïd est constitué

de deux terminaux reliés : l'un est

utilisé par l'agent, l'autre, par le client.

Colin Cantlie
Vice-président
Association des malentendants
canadiens
207, rue Parkland Rise S.-E.
Calgary (Alb.)
T2J 4K7
(403) 278-0437
(403) 278-4645 (Fax)
Ed Pennington
Directeur général
Association canadienne pour la
santé mentale
2160, rue Yonge
Toronto (Ont.)
M4S 2Z3
(416) 484-7750
(416) 484-4617 (Fax)
Connie Laurin-Bowie
Coordonnatrice des relations
avec le gouvernement
Association canadienne pour
l'intégration communautaire
Edifice Kinsmen
Université York
4700, rue Keele
Downsview (Ont.)
M3J 1P3
(416) 661-9611
(416) 661-5701 (Fax)
André Leclerc (Kéroul)
Confédération des organismes
provinciaux des personnes
handicapées du Québec
4545, Pierre-de-Coubertin
C.P. 1000, Succursale M
Montréal (Qué.)
H1V 3M7
(514) 252-3104
(514) 254-0766 (Fax)
(514) 987-9907 (COPHAN)

Lawrence Poole
Président
Kéroul
4545, Pierre-de-Coubertin
C.P. 1000, Succursale M
Montréal (Qué.)
H1V 3R2
(514) 252-3104
(514) 254-0766 (Fax)
Ron Ross
Association canadienne de centres
de vie autonome
R.R. 17
3319, chemin Oliver
Thunder Bay (Ont.)
P7B 6C2
(807) 935-2532
(807) 935-2028 (Fax)
Terry Ohman
Directeur général
Alliance canadienne des
associations touristiques
1729, rue Bank
Pièce 201
Ottawa (Ont.)
K1V 7Z5
(613) 521-0474
(613) 521-0805 (Fax)
Michael Skrzypczak
Architecte naval
Marine Atlantique
100, rue Cameron
Moncton (N.-B.)
E1C 5Y6
(506) 851-3707
(506) 851-3791 (Fax)
Gerald Hodge
Conseil consultatif national
sur le troisième âge
427, rue East Tenth
North Vancouver (C.-B.)
V7L 2E5
(604) 987-9953
(604) 998-8765 (Fax)

Paul Côté
Vice-président
VIA Rail Canada, Inc.
2, Place Ville-Marie
Montréal (Qué.)
H3B 2G6
(514) 871-6382
(514) 871-6652 (Fax)
Al Cormier
Vice-président directeur
Association canadienne du
transport urbain
55, rue York, Pièce 901
Toronto (Ont.)
M5J 1R7
(416) 365-9800
(416) 365-1295 (Fax)
Howard Goldberg
Vice-président et secrétaire
Association du transport
aérien du Canada
99, rue Bank, Pièce 747
Ottawa (Ont.)
K1P 6B9
(613) 233-7727
(613) 230-8648 (Fax)
David Long
Directeur général
Association canadienne de
l'autobus
610, rue Alden, Pièce 201
Markham (Ont.)
L3R 9Z1
(905) 513-1728
(905) 513-0624 (Fax)
Dave Leonhardt Association
Directeur, Affaires publiques
Association canadienne des
automobilistes
1775, rue Courtwood
Ottawa (Ont.)
K2C 3J2
(613) 226-7631
(613) 225-7383 (Fax)



activités du CCTA et qu'ils contribuent au processus, a indiqué M. Cantlie. Notre travail n'est jamais terminé. Nous devons informer tous les Canadiens et Canadiennes et les encourager à travailler fort pour le Canada et pour la réalisation d'un réseau de transports de première classe pour tous les Canadiens et Canadiennes.»

Le Comité consultatif sur le transport accessible

Le CCTA est un exemple remarquable de la valeur des partenariats. Si vous voulez que l'on vous représente à la table du Comité lorsqu'on y discute de l'accessibilité des transports, communiquez avec votre représentant des aujourd'hui. «Il est essentiel que les Canadiens et Canadiennes soient au courant des

| | | |
|---|---|---|
| Eric Norman Council of Canadians with Disabilities 108, promenade Memorial Gander (T.-N.) A1V 1A8 (709) 256-8630 (709) 256-7087 (Fax) | Denis Whiteley Conseil canadien pour la réadaptation des handicapés 20578 - 48B avenue Langley (C.-B.) V3A 3P9 (604) 530-2440 (416) 250-7490 (CCRH Toronto) (604) 873-0166 (Fax) | Theresa Swedick Association des sourds du Canada C.P. 2165 Winnipeg (Man.) R3C 3R5 (204) 878-3990 (Fax) (1-800-267-6600) |
| George Gaudet Troubles d'apprentissage— Association canadienne 9, Marjorie Crescent South Port (I.-P.-E.) C1A 7V1 (902) 569-4333 (Domicile) (902) 368-5830 (Fax) | Jim Sanders Directeur national Relations gouvernementales et services internationaux Institut national canadien pour les aveugles 320, rue McLeod Ottawa (Ont.) K2P 1A3 (613) 563-4021 (613) 563-1898 (Fax) | Eric Boyd Directeur général Association canadienne des paraplégiques Pièce 320 1101, promenade Prince of Wales Ottawa (Ont.) K2C 3W7 (613) 723-1033 (613) 723-1060 (Fax) |
| Geraldine Braak Conseil canadien des aveugles 4527, avenue Cook Powell River (C.-B.) V8A 3M1 (604) 485-5028 (604) 485-7372 (Fax) | Chris Bellchamber La Voix, Le réseau canadien des aîné(e)s 109, avenue Cottonwood Sherwood Park (Alb.) T8A 1X8 (403) 467-8737 (403) 490-1438 (Fax) | Iris Boshes Directeur général Société canadienne de l'ouïe 271, chemin Spadina Toronto (Ont.) M5R 2V3 (416) 964-9595 (416) 964-0023 (ATME) (416) 964-2066 (Fax) |

Le CCTA parle pour vous

Le Comité consultatif sur le transport

accessible (CCTA) est l'une des

ressources clés qu'utilise le ministre

des Transports pour prendre des

décisions sur les transports

accessibles.

Le Comité rassemble des

représentants de l'industrie,

d'organisations de consommateurs et

de groupes d'action qui se réunissent

pour discuter de questions touchant

les transports accessibles.

Sa force repose sur la diversité de ses

membres. Par exemple, les

consommateurs savent ce que c'est que

de voir leurs projets perturbés par

l'absence d'un élévateur ou d'une rampe.

Les représentants de l'industrie, eux,

savent qu'il est difficile d'exploiter une

entreprise de façon rentable, même sans

les coûts additionnels entraînés par une

plus grande accessibilité.

Le CCTA les réunit autour d'une

même table où ils peuvent débattre et

étudier diverses questions pour en

arriver à trouver des solutions qu'ils

soumettent aux gens qu'ils représentent.

Le Comité favorise la coopération

et non la confrontation. Une de ses

plus importantes contributions est

d'identifier les principales

préoccupations et d'arriver à une

solution acceptable pour un grand

nombre des parties intéressées.

Colin Cantlie, vice-président du

CCTA, affirme que, par ses travaux, le

Comité fait des contributions positives

aux politiques fédérales sur les

transports.

«C'est tout un exploit que de réunir

dans une même salle, à la même table,

des représentants du gouvernement, de

l'industrie et des consommateurs pour

qu'ils discutent de préoccupations qui

touchent les trois parties», a-t-il déclaré.

Outre le Ministre, d'autres

représentants de Transports Canada

et de l'Office national des transports

peuvent consulter le Comité. À titre

de représentants d'organisations

d'envergure nationale, les membres du

CCTA donnent une idée juste de

l'opinion générale, et c'est pourquoi

seuls des groupes à portée nationale

peuvent y être représentés.

Les représentants comprennent des

délégués d'organisations d'âinés et de

personnes handicapées et de certaines

organisations de l'industrie. Les

membres sont invités par le Ministre à

se joindre au Comité. Le président du

CCTA, élu chaque année par les

membres du Comité, relève directement

du ministre des Transports.

Transports Canada organise un colloque international

Transports Canada a organisé un

colloque international sur

l'accessibilité des transports en juin

dernier à Montréal.

Le Colloque international sur

l'échange d'information et d'expérience

concernant les progrès réalisés en

Amérique du Nord et en Europe dans

le domaine de l'accessibilité des

transports a favorisé l'échange de

renseignements et de connaissances

sur une vaste gamme de sujets

touchant l'accessibilité des transports.

Des délégués provenant de 12 pays

ont fait part de leurs réalisations,

élargi leurs connaissances et découvert

des points communs dans leurs

initiatives visant à améliorer

l'accessibilité des voyageurs.

Les discussions de groupes ont

porté sur plusieurs sujets, notamment

les positions de principe, le cadre

législatif et réglementaire, les

technologies du transport accessible et

les initiatives du programme

d'accessibilité. L'industrie, Transports

Canada, l'Office national des

transports et le ministère des

Transports du Québec ont aussi

présenté une exposition sur les

technologies et les services de

transport accessible.

Dans son message aux

participants au colloque, le ministre

fédéral des Transports Douglas Young

a indiqué que le Canada était fier de

ses réalisations au chapitre de la

promotion de l'accessibilité des

transports.

«Nous entendons appliquer à des

fins utiles les nouvelles idées et

renseignements tirés des

présentations et discussions du

colloque parallèlement à l'élaboration

d'un cadre politique et réglementaire,

aux moyens de communication et aux

programmes qui s'inscrivent dans la

Stratégie nationale pour l'intégration

des personnes handicapées, a-t-il

précisé. En outre, le Canada demeure

ouvert à toutes les possibilités de

collaboration avec d'autres pays en

vue d'améliorer l'accessibilité partout

dans le monde.»

Le colloque a de plus permis de

jeter les bases d'échanges

commerciaux possibles. Ainsi, la

commercialisation des nouvelles

technologies d'accessibilité aux

transports parmi les pays participants

pourrait contribuer à réduire les

problèmes que posent actuellement

les déplacements internationaux aux

personnes handicapées.



Le club de mobilité devrait entreprendre ses activités à Stephenville d'ici à la fin du printemps ou au début de l'été. Il mettra à la disposition des intéressés une fourgonnette à un tarif minime

qui, espère-t-on, sera moindre que celui d'une course en taxi. Pour être rentable, le club, aux dires de M. Fitzgerald, aura besoin de 40 à 100 usagers, ce qui ne devrait poser aucun problème à Stephenville.

Communications Une campagne d'affiches, ça parle fort

Transports Canada veut partager avec vous un important message sur les transports accessibles.

Recherchez notre affiche dans les aéroports et autres lieux publics, où vous trouverez aussi des dépliants qui renferment une liste complète des

services de transport accessibles financés en partie par la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées. Transports Canada espère que son message sera affiché par des organisations nationales des consommateurs et qu'on pourra le voir dans des hôpitaux, des banques et bien d'autres endroits en vue. En cette dernière année de la Stratégie nationale, Transports Canada concentre ses efforts pour informer les Canadiens et Canadiennes des endroits où des services de transport accessibles sont offerts. Si une de vos



Vous trouverez des dépliants renfermant une liste complète des services de transport accessibles qui sont financés en partie par la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées dans des présentoirs, comme celui ci-dessus, aux aéroports internationaux Pearson et Macdonald-Cartier.

connaissances ou vous-même avez besoin de services de transport accessibles, composez le 1-800-665-6478 (ATME : 1-800-823-3823) et demandez notre brochure. N'hésitez pas à nous appeler si vous voulez poser notre affiche et maintenir le stock de feuillets.

ans coordonné par l'Association des sourds du Canada (ASC). Le projet, cofinancé par Transports Canada, a permis d'examiner les besoins des personnes malentendantes en matière de transport.

L'ASC a d'abord consulté des personnes malentendantes pour déterminer les services existants et ce qu'il restait à faire. Elle a ensuite communiqué avec des fournisseurs de services de transport par avion, train, autocar et traversier afin de déterminer le niveau actuel des services d'accessibilité.

Les recherches ont indiqué qu'on se penche davantage sur les besoins de personnes ayant une mobilité réduite ou une déficience visuelle que sur ceux des personnes ayant une déficience auditive. Cela dit, de

Le club de mobilité

Transports Canada est heureux d'accueillir à Terre-Neuve un ajout au programme "Accès pour tous", avec la création, en 1994, du club de mobilité pour la grande région de Stephenville. L'Association canadienne des paraplégiques (ACP) de St. John's parrainera le club par l'entremise de Transports Canada. Elle en coordonnera les activités, dont l'achat d'une fourgonnette, recrutera un

Les transports y gagnent en accessibilité à Stephenville

chauffeur-répertoire et organisera une campagne de souscription pour la mise sur pied et le financement du club.

Porte-parole de l'Association,

Sean Fitzgerald considère l'aspect financier comme le principal défi. Une fois obtenus les subsides

fédéraux et provinciaux, c'est à la

collectivité que reviendra la tâche de s'occuper du financement du service. ➔

nombreux services étaient déjà en place, comme les signaux visuels d'alarme-incendie, les ATME publics et les panneaux électroniques de destination.

Après ces travaux de recherche initiaux, l'ASC a tenu des ateliers dans de grandes villes du Canada en 1994. Des représentants de l'industrie des transports ont rencontré des membres d'associations pour malentendants pour élaborer un plan d'action visant à améliorer l'accessibilité. Les participants étaient satisfaits des résultats des ateliers et ont souligné qu'il y avait eu un fort esprit de collaboration.

L'ASC publiera cette année un rapport final décrivant en détail ses recommandations.

consultatif sur le transport accessible (CCTA), le programme est une initiative heureuse des points de vue de la clientèle, des affaires et de la compréhension à l'égard des autres. Pour plus de renseignements, communiquez avec Colin Cantlie au (403) 278-0437, ou par télécopieur, au (403) 278-4645.

Les ateliers

Ouvrir les voies de la communication

Un atelier organisé par le Conseil canadien des aveugles (CCA) a permis de mettre en lumière la nécessité de sensibiliser davantage la population aux services accessibles actuels pour les personnes ayant une déficience visuelle.

L'atelier, qui a eu lieu l'an dernier à Ottawa avec l'aide financière de Transports Canada, a permis de réunir des représentants du gouvernement, des fournisseurs de services de transport et du CCA en vue de discuter des préoccupations des clients ayant une déficience visuelle.

Comme les clients ayant une déficience visuelle ne connaissent pas toujours l'existence des services qui leur sont destinés, les participants à l'atelier ont discuté des façons de les faire connaître. Afin d'ouvrir les voies de la communication, le CCA abordera la question des transports dans son bulletin mensuel.

Les participants ont en outre discuté de la façon de sensibiliser les intervenants du secteur des transports aux besoins des consommateurs ayant une déficience visuelle, ainsi que des façons d'offrir plus de services.

Dans leurs recommandations à Transports Canada, les participants ont suggéré que tous les principaux transporteurs canadiens mettent en service une ligne 1 800 à l'usage exclusif des personnes handicapées, et que l'on remplace les moniteurs dans les aéronefs par des appareils plus grands, étant donné la difficulté qu'ont les personnes ayant une déficience visuelle à lire les caractères trop petits.

L'atelier constitue un élément important d'un projet triennal mis de l'avant par le CCA pour déterminer les besoins des personnes ayant une déficience visuelle en ce qui a trait aux transports et de répondre à ces besoins. Le CCA prévoit publier les résultats du projet l'an prochain.

Les ateliers

Bonnes nouvelles pour la communauté des personnes malentendantes

Pour les personnes ayant une déficience auditive totale ou partielle, une partie des entraves à l'accessibilité pourrait être éliminée cette année grâce à un projet de deux

Un programme de sensibilisation prend son envol à l'aéroport international de Calgary



L'aéroport international de Calgary dispose d'un programme novateur de sensibilisation afin d'améliorer les services aux voyageurs ayant des besoins spéciaux.

Le programme, de nature modulaire, est le fruit d'une collaboration entre l'aéroport, *Deaf and Hard of Hearing Services* (région de Calgary) et Transports Canada. Il est offert gratuitement à quiconque oeuvre en milieu aéroportuaire.

Le programme comporte quatre modules : Motricité, Perte d'audition, Perte de vision et Personnes âgées. Le manuel du programme traite également des troubles cognitifs et de l'utilisation du langage approprié.

Les séances et manuels prévus sont destinés à compléter les programmes de sensibilisation qu'offrent déjà les employeurs. D'une durée de deux heures chacun, les quatre modules, qui portent sur la façon d'aider les aînés et les personnes handicapées, continueront d'avoir lieu les premier, deuxième, troisième et quatrième mardis de chaque mois. Ils sont dirigés par des animateurs compétents, à savoir des consommateurs avertis. C'est ainsi qu'on y apprend comment venir en aide aux voyageurs

ayant des besoins spéciaux et ce, en toute politesse et dignité. Un certificat personnalisé sera décerné aux participants qui auront suivi les quatre modules du programme.

Bryce Paton, de l'administration aéroportuaire de Calgary, précise que celle-ci est des plus enthousiastes face au succès que connaît le programme depuis son lancement en mai 1994.

«Locataires et fournisseurs de services sont au nombre de participants qui, en compagnie de nos clients, ne tarissent pas d'éloges pour les avantages que procure ce programme.

«Pour nous, le Programme se traduit par l'amélioration des services aux voyageurs et se reflète même dans notre vie personnelle. Nous sommes heureux de poursuivre ces séances hebdomadaires et nous nous attendons à une augmentation du nombre de participants».

Le programme se révèle fort précieux par suite de la promulgation, le 26 janvier 1995, du règlement de l'Office national des transports (ONT) sur la formation du personnel sur la façon d'aider les personnes handicapées. Selon Colin Cantlie, coordonnateur du projet et vice-président du Comité

«Au Canada, nous sommes déjà considérés comme un chef de file dans le secteur des services aux passagers handicapés et nous souhaitons garder notre réputation», conclut M. Marcellin. La fiche de Via Rail est éloquent : les plaintes des clients sont à la baisse et la satisfaction des employés augmente. «Nos employés peuvent désormais répondre plus facilement aux besoins des personnes handicapées, souligne M. Marcellin. Ainsi, ils offrent un service plus efficace et plus personnalisé : voilà ce qui importe.»

leur tour, donnent le cours aux employés de première ligne partout au pays. «Offrir la formation nécessaire à nos employés pour qu'ils répondent adéquatement aux besoins des personnes handicapées nous tient à coeur», déclare Jean-Pierre Marcellin, directeur de la formation technique de la Section des ressources humaines de Via Rail. «Grâce à ce cours d'une durée de 16 heures, les employés ont eu la possibilité d'expérimenter temporairement plusieurs handicaps et d'apprendre comment venir en aide aux passagers ayant des besoins spéciaux.»

Formation

Apprendre par l'exemple

Au cours de récentes séances de formation portant sur les besoins spéciaux des passagers handicapés, les employés de Marine Atlantique ont pu faire l'essai de différents appareils, notamment des écouteurs qui réduisent la capacité d'écoute, des lunettes protectrices qui déforment la vision, des appareils qui nuisent aux mouvements et d'autres appareils, afin de comprendre ce que vivent les handicapés. Marine Atlantique exploite la flotte de traversiers sur la côte est du Canada, qui transportent plus de deux millions de passagers par année.

«Le programme s'est avéré une réussite, souligne Gordon Cotton, l'un des deux formateurs de Marine Atlantique. Les employés ont pu

expérimenter les contraintes qui nuisent parfois aux personnes handicapées lorsqu'elles tentent de faire ce que tout le monde fait sans problème, comme de manger ou de lire un panneau indicateur.» L'agence de formation psychosociale Handidactis de Montréal a aidé les formateurs de Marine Atlantique à élaborer un programme et à produire un document vidéo. Les formateurs de l'entreprise ont par la suite donné le cours aux employés.

Jusqu'à maintenant, Marine Atlantique a assuré la formation d'environ 760 employés de la région et prévoit former le reste de son personnel en 1995.

personne handicapée et comment poser les bonnes questions. Le cours intensif de deux heures est un recyclage pour les agents de bord qui reçoivent une formation de sensibilisation au cours de leur apprentissage.

«Nous envisageons offrir le cours chaque année pour permettre à nos agents de bord de revoir la matière, ajoute M^{me} Cyr. Inter-Canadien est fier d'être parmi les premiers transporteurs à offrir ce type de formation à ses employés.

«C'est le client qui en profite le plus, mais le cours permet à Inter-Canadien d'offrir un service encore plus attentif.»

Formation

Sur la voie de l'accessibilité à Via Rail

en situation des acteurs handicapés et des préposés au service à la clientèle de Via Rail.

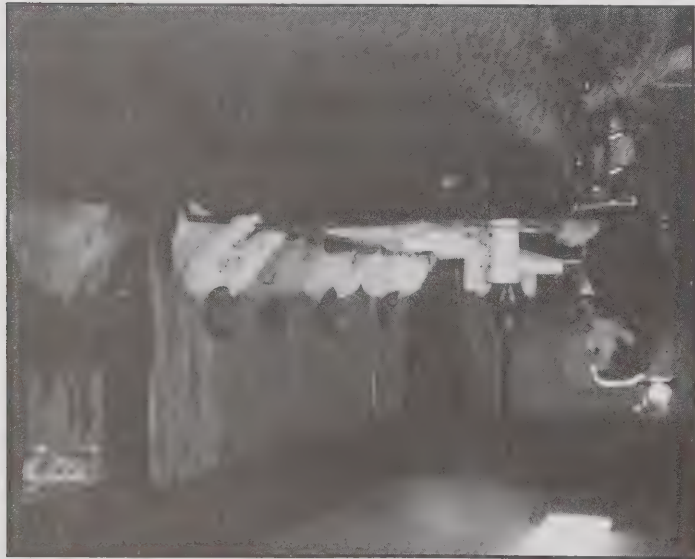
Dans le document vidéo, les acteurs parlent de leur handicap, expliquent comment ils se sont adaptés à leur condition et comment on pourrait les aider. Par la suite, on assiste à une scène dans laquelle un employé de Via Rail leur vient en aide. Un court texte décrit les étapes qu'un employé doit suivre dans une situation semblable.

Handicactis a aussi permis à Via Rail d'élaborer un programme de formation connexe et de donner deux cours intensifs, l'un en français, l'autre en anglais, aux formateurs de Via Rail qui, à

Grâce à la participation financière de Transports Canada dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées, Handicactis, un organisme à buts non lucratifs de Montréal, a aidé Via Rail à produire un document vidéo qui met

été utile.

La tournée canadienne de formation organisée par Via Rail afin d'aider ses employés à offrir un service de qualité aux personnes handicapées remporte un succès sans précédent. En effet, 1 200 des 1 800 employés visés par le programme de formation ont déjà suivi le cours, et à une exception près, ils ont déclaré que le cours leur avait



Un instructeur de Handicactis explique au personnel d'Inter-Canadien comment aborder les personnes handicapées et comment poser les bonnes questions.

Les employés de Montréal et de Toronto ont déjà suivi la formation. Cette année, Air Canada prévoit former ses employés du reste du Canada et des États-Unis.

«Nous sommes convaincus que nos passagers handicapés

remarqueroient une grande différence dans la façon dont ils sont servis», a indiqué Al Graham, vice-président du Service à la clientèle.

«Notre objectif est clair : le

programme de formation vise à donner à nos clients handicapés une commodité et un confort égaux à ceux que nous offrons à nos autres

passagers.»

Air Canada a produit une

brochure d'information sur les services qu'elle offre à ses clients qui ont des besoins spéciaux, allant de la présélection des sièges aux cartes d'embarquement indiquant l'état du client. Vous pouvez vous procurer une copie de cette brochure aux

Formation

Françaises de la formation de sensibilisation à Inter-Canadien

Les participants ont été très élogieux à l'endroit du programme de sensibilisation d'Inter-Canadien.

«Les employés étaient très

satisfaits de la formation», a déclaré Katia Cyr, coordinatrice des

communications de la société.

Grâce à l'appui financier de Transports Canada, Inter-Canadien a pu offrir une formation de sensibilisation à ses préposés à l'embarquement et à ses agents de bord. Le programme enseigne aux préposés comment aborder une

points de vente ou, dans les aéroports, aux comptoirs de billetterie d'Air Canada, ou en communiquant avec :

Doreen Riley

Coordonnatrice -

Techniques marchandes

Air Canada

Siège social, 5^e étage

C.P. 1400

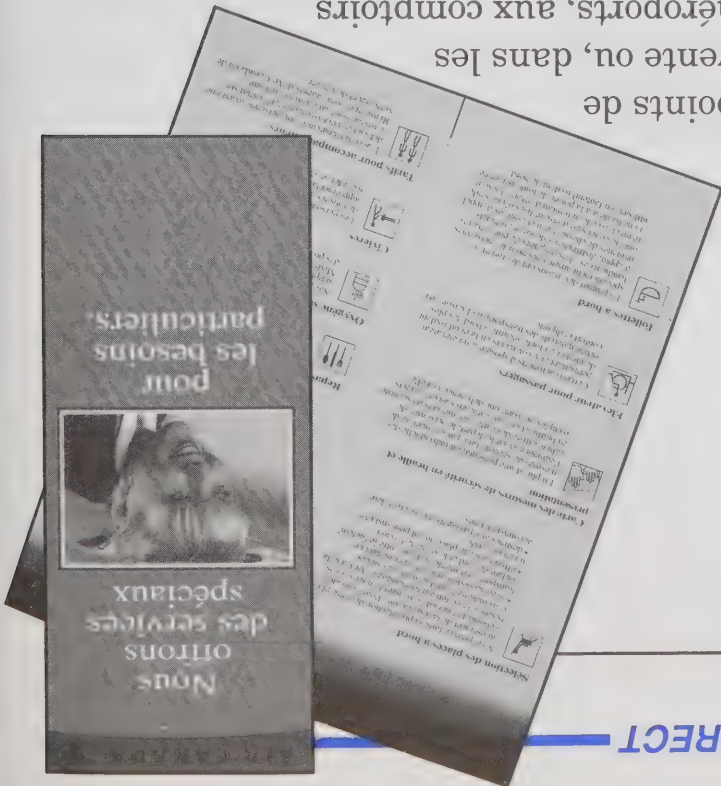
Succursale Saint-Laurent

Montréal (Québec)

H4Y 1H4

Téléphone : (514) 422-5579

Télécopieur : (514) 422-5598



À l'heure actuelle, on compte 4,2 millions de Canadiens et Canadiennes, 42 millions d'Américains et Américaines et plus de 40 millions d'Européens et Européennes handicapés. Ce marché, de même que celui de la population vieillissante, contribue à l'accroissement de la

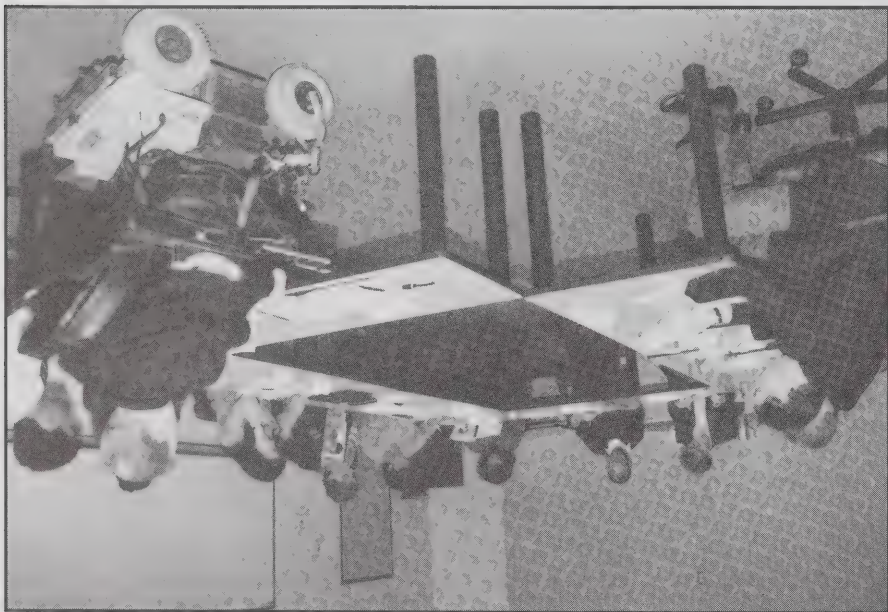
demande de services de transport accessibles et intégrés. Pour plus de renseignements sur le Programme des transports accessibles de Transports Canada ou pour obtenir une liste complète des services financés dans le cadre de la Stratégie, composez le 1-800-665-6478 (ATME : 1-800-823-3823).

Un programme de formation d'Air Canada élimine les obstacles

Un programme de formation d'Air Canada élimine les obstacles et change l'attitude des employés face aux personnes handicapées.

La séance de

formation intensive de quatre heures, financée en partie par Transports Canada, montre au personnel de bord, aux préposés à l'embarquement et aux ventes, ainsi qu'au personnel et aux gestionnaires du service à la clientèle comment évaluer les besoins des clients handicapés et y répondre. Les employés apprennent également comment aider un client qui a besoin d'aide pour se déplacer à l'aéroport : par exemple, pour monter



Les participants au programme de formation d'Air Canada apprennent comment offrir un meilleur service aux personnes handicapées.

à bord d'un aéronef ou passer d'une aéronef à une autre.

«Les participants sont très

enthousiastes», a confié l'instructeur du programme Jean Constantineau.

«Ils ont toujours voulu aider les

personnes handicapées, mais ils savent maintenant comment les aborder et sont plus attentifs à leurs besoins.»

Rapport sur la Stratégie nationale

Il y a déjà plus de quatre ans qu'Accès direct vous tient au courant des développements dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées. Voici le plus récent rapport sur les progrès réalisés en vue de rendre le réseau des transports du Canada accessible à tous.

aux questions qui touchent les personnes handicapées à Montréal et une plate-forme accessible à Musquodoboit, en Nouvelle-Écosse.

Les fonds permettront aussi d'apporter d'autres améliorations telles la mise sur pied de clubs de mobilité, l'organisation d'ateliers et de cours pour le personnel de l'industrie et le financement de véhicules accessibles pour les petites localités urbaines et rurales.

Le Ministre s'est dit heureux de constater que l'industrie relève le défi qui consiste à rendre ses services accessibles à l'ensemble de ses clients. «Ces partenariats entre le

gouvernement et l'industrie constituent une étape positive dans la démarche visant à assurer à tous les Canadiens et Canadiennes l'accès à un réseau de transport sûr et intégré», a-t-il déclaré. Les contributions englobent 1,5 des 24,6 millions \$ réservées à cette fin par Transports Canada pour la période de 1991 à 1996 dans le cadre de la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées.

Comme vous le savez peut-être déjà, le Programme des transports accessibles (PTA) de Transports Canada vise à éliminer les obstacles à l'accessibilité en rendant pratique et sans obstacles chaque mètre parcouru au cours de tout voyage effectué par les voyageurs handicapés, en faisant en sorte qu'ils puissent voyager en toute dignité.

Parmi les récentes activités de Transports Canada dans ce domaine, mentionnons l'annonce par le ministre des Transports Douglas Young du versement de contributions financières à 42 exploitants de

services de transport pour les aider à améliorer l'accès aux transports pour les aînés et les personnes handicapées.

Ces ententes de partenariat conclues avec l'industrie des transports visent à l'encourager à améliorer ou à acquérir des systèmes d'embarquement à bord des autocars et des trains, de même que des navettes, des taxis et des véhicules de location aux aéroports.

Les contributions permettront de financer un éventail de services comme un taxi accessible à Red Deer, en Alberta, un cours de sensibilisation

Dans le cadre de ces améliorations, Parcs Canada a préparé plusieurs manuels intitulés Série sur l'accessibilité (voir l'encadré) qui énoncent des directives relatives à la conception des installations, des expositions et des programmes. En outre, tout le personnel proposé à la clientèle a reçu une formation complète sur les façons de répondre aux besoins des aînés et de toutes les personnes handicapées.



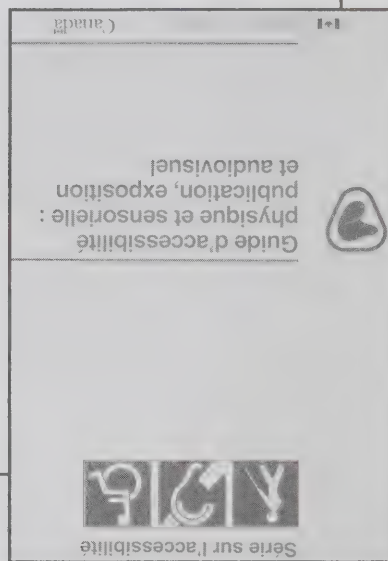
Parcs Canada permet aux personnes handicapées de faire l'expérience de la gamme complète des activités récréatives des parcs nationaux du Canada.

Conformément à son engagement qui consiste à rendre les installations et les programmes accessibles à tous, Parcs Canada a préparé les manuels de la Série sur l'accessibilité afin de mieux répondre aux besoins des aînés et des personnes handicapées.

Les manuels contiennent des directives sur la conception des installations, des expositions et des programmes. Ils ont été rédigés en collaboration avec divers groupes d'utilisateurs et sont publiés avec l'autorisation du ministre du Patrimoine canadien. Cinq manuels ont été publiés jusqu'à maintenant.

Le Guide d'accessibilité physique et sensorielle : publication, exposition et audiovisuel

audiovisuel, qui porte sur les expositions, la signalisation, les présentations audiovisuelles et les publications, est un des manuels les plus populaires de la série. Distribué pour le compte de Parcs Canada par l'Association canadienne des paraplegiques, ce guide connaît un grand succès aux États-Unis, particulièrement auprès du *National Forest Service* et de l'*American Association of Museums*. En raison des demandes provenant notamment de Grande-Bretagne, de France et d'Australie, le manuel a été réimprimé pour la troisième fois.



une surface de quelque 1000 pieds carrés, soit l'équivalent d'un champ intérieur de base-ball des ligues professionnelles. Elle utilise 20 téléviseurs, un ensemble de 25 haut-parleurs, le tout relié par environ un mille de câbles électriques.

L'exposition comprend neuf «kiosques», chacun ayant son thème propre, et les visiteurs y apprennent comment des appareils électroménagers fonctionnent «au doigt» ou encore, quelles sont les dernières techniques de prévention des blessures.

Parmi les thèmes traités, il y a la sensibilisation, la prothétique, les communications, l'ordinateur, la prévention, les sports, la vie au quotidien, les habitudes de vie et les transports.

La revue *Disability Today*, Dominion of Canada, compagnie d'assurance-générale, et Chrysler Canada sont les commanditaires. Les fonds proviennent d'importantes entreprises canadiennes, d'organisations de personnes handicapées à buts non lucratifs, de l'Office national des transports et de Transports Canada. Pour plus de renseignements sur l'itinéraire de l'exposition ou pour réserver une date, communiquez avec Karen Penner, de la revue *Disability Today*, au (416) 259-5744.



Les personnes handicapées, leurs amis et leurs familles constituent un marché important pour les exploitants touristiques.



(Parcs nationaux, suite de la page 1)

historiques au Canada. Les plans abordent toutes les activités et les thèmes principaux de chaque installation. Bob Fern, gestionnaire du Programme national de l'accessibilité de Parcs Canada, mentionne que si une personne ne peut avoir directement accès à une activité principale dans un parc national, on a alors trouvé un moyen de transposer cette activité dans un lieu accessible à l'aide d'images vidéo en direct, de microphones, de documents photographiques détaillés comportant des exemples, et des modèles à l'échelle.

CARAVAN «roule sa bosse»

Vous voulez faire fonctionner une main artificielle mioélectrique,

utiliser un appareil de

télécommunications pour

malentendants (ATME) pour placer

un appel téléphonique, ou encore

mettre à l'épreuve votre vitesse et

votre endurance «aux commandes»

d'un authentique fauteuil roulant de

sport. L'exposition CARAVAN vous

offre toutes ces possibilités.

L'exposition itinérante

CARAVAN, qui est l'oeuvre de

l'athlète paralympique et détenteur

de records mondiaux Jeff Tieszen,

également éditeur de la revue

Disability Today, se rend

dans les collèges et

universités pour montrer

aux étudiants les

appareils et équipements

à la fine pointe de la

technologie qu'utilisent

les personnes handicapées.

Comme le précise

Tieszen, cette exposition

a été conçue pour les

étudiants des collèges et

universités parce qu'ils

représentent la

prochaine génération

de décisionnaires de

notre pays.



«Profitions-en pour les sensibiliser

davantage à la réalité des personnes

handicapées. «Il n'est pas rare que je

rencontre des gens qui sont mal à

l'aise face à mon handicap. Il suffit

bien souvent de leur donner la chance

d'en apprendre un peu plus pour les

réassurer. Notre exposition s'attaque

aux mythes et idées fausses au sujet

des handicaps physiques. Elle

modifie certes leur attitude.»

L'exposition se déplace par camion-

remorque et une fois déployée, couvre



L'affichage de Transports Canada peut être vu dans le coin

supérieur gauche de cette photographie de l'exposition

CARAVAN. L'exposition, d'une superficie de près de 1000

pièdes carrés, se déplace dans les collèges et universités pour

présenter aux étudiants les appareils et l'équipement de pointe

pour les personnes handicapées.

Message du ministre des Transports

sujet du transport accessible. Ils peuvent en faire part lors de nos réunions.

Ce numéro d'Accès direct

souligne certaines des réalisations de nos partenaires, tant au gouvernement que dans le secteur privé, qui vont de Parcs Canada à l'Association canadienne de l'hôtellerie en passant par de nombreux groupes de consommateurs.

Mais nous avons aussi besoin de partenaires pour nous aider à promouvoir les services de transport accessible. Nous avons besoin d'organismes de consommateurs pour alerter leurs membres, pour leur dire où sont les services et les encourager à les utiliser. Nous avons besoin de l'industrie pour rejoindre ces clients possibles.

Et rappelez-vous qu'il y a 4,2 millions de Canadiens et d'Américaines, et plus de 40 millions d'Européens et d'Européennes qui ont un handicap. Tous et toutes, et leurs familles, sont des voyageurs possibles. L'industrie devrait se poser la question : "Que peut-on faire pour les attirer ?"

Le Canada jouit d'une réputation

mondiale pour son rôle de chef de file dans l'amélioration de l'accessibilité. Bien qu'il reste beaucoup à faire, nous pouvons être fiers de nos réalisations. Nous avons bien l'intention de poursuivre nos efforts vers l'accès pour tous et toutes et, avec la coopération de nos partenaires à travers le Canada, j'ai confiance que nous y arriverons.



Douglas Young

Les Canadiens et Canadiennes handicapés ne savent que trop bien ce que signifie l'accès aux transports lorsqu'ils se voient refuser un trajet, de bonnes communications ou encore un personnel non adéquatement formé. Transports Canada veut corriger cette situation et rendre chaque trajet commode, digne et accessible aux voyageurs handicapés.

Grâce à la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées, nous pouvons constater des progrès significatifs pour rendre le transport plus accessible.

L'un des objectifs de la Stratégie est de combiner les efforts fédéraux avec ceux des autres partenaires pour apporter des améliorations importantes et visibles à l'accessibilité. Transports Canada n'a ménagé aucun effort pour encourager la création de partenariats en vue de favoriser le transport accessible pour plusieurs années.

Les programmes nationaux de formation que Transports Canada finance conjointement avec Air Canada, Marine Atlantique, VIA Rail et l'Association canadienne de l'autobus sont de bons exemples de partenariats avec l'industrie, tout comme le travail du Comité consultatif sur le transport accessible (CCTA).

La contribution que font ces volontaires, qui représentent tant les consommateurs que l'industrie, est sans pareille. Je demande instamment à chacun et à chacune d'entre vous de communiquer avec leurs représentants au CCTA – vous trouverez leurs noms dans ce numéro d'Accès direct – et de leur exprimer vos préoccupations au



Rendre nos parcs nationaux accessibles à tous

Parcs Canada met la dernière main à son programme national de l'accessibilité, qui vise à rendre les parcs nationaux et les lieux historiques du pays plus accessibles aux aînés et aux personnes handicapées.

En collaboration avec les

membres de son conseil consultatif

sur les personnes handicapées et du

conseil consultatif national sur les

aînés, Parcs Canada a élaboré des

plans exhaustifs afin d'assurer

l'accessibilité dans 118 parcs et lieux

(Suite à la page 4)

Dans ce numéro...

3 CARAVAN «roule sa bosse»

6 Rapport sur la Stratégie nationale

15 Transports Canada organise un

colloque international

16 Le CCTA parle pour vous

19 Nouveaux services pour les voyageurs

à l'aéroport international Pearson

20 Le secteur hôtelier ouvre ses portes

22 Chaînes manquantes

Le transport accessible vous aide à vous rendre où vous voulez, mais qu'y faites-vous une fois rendu? Parcs Canada s'assure que tout le monde peut profiter des beautés des parcs nationaux du Canada, comme cette personne en fauteuil roulant à Signal Hill (Terre-Neuve).

